



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 752/2024

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España SAU, que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 17 de octubre de 2024, y acudiendo a la audiencia con escrito de 11 de noviembre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante solicita que se anulen cargos y penalizaciones por baja anticipada en el servicio de fibra óptica. Baja que insto la consumidora por repetidos cortes e incidencias.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX explica en su escrito de reclamación, como el 3 de septiembre contrató fibra óptica a una velocidad de 600 Mbps por importe mensual de 65,61 euros.

A partir de marzo de 2024, empezaron a producirse cortes y repetidas incidencias, por lo que se puso en contacto con atención al cliente, para solventarlos. Pero describe que dichas incidencias, llegaron a producirse en su zona con cortes a nivel general para los usuarios el 27 de mayo por la tarde. Relata que un técnico que se desplazó a su domicilio en una de esas incidencias, le explico que le cambiaba el router por uno con velocidad inferior para ver si se conseguía más estabilidad en la línea, indicándole que tenía una línea de tipo HFC, con inferior calidad a la prometida. Los cortes no se detuvieron, repitiéndose entre abril y junio al menos 6 veces, por los que contactó con el servicio técnico.

Así, por la mala calidad del servicio, decidió portar el servicio de acceso a internet a otra operadora a principios de junio de 2024. Avisando a la operadora y se le indicó que no se cobraría penalización alguna. Adjunta a la reclamación, chat por whatsapp con Vodafone, en el cual se confirma las numerosas incidencias "alguna de ellas masiva". La consumidora era consciente, de que, en su contrato, existía una cláusula por baja anticipada por un máximo de 149,99 euros.

Aunque se le hubiera dicho que no se cobraría dicha penalización, si le pasó a cobro una factura por un importe total de 182,54 euros, recibo que la Sra. XXXXX ordenó a su entidad bancaria que devolviera. Por lo que ahora Vodafone se la reclama. Por ello solicita la anulación del cargo por penalización por baja anticipada de 113,63 euros, ya que el motivo de la baja, es por el mal servicio recibido. No proporcionando el servicio con la calidad contratada la operadora, por tanto, incumpliendo el contrato pactado por parte de Vodafone.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la operadora Vodafone España S.A.U., que respondió a la misma, con un primer escrito de alegaciones de fecha 17 de octubre de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La operadora, tras revisar la reclamación efectuada por la Sra. XXXXX, explica que las incidencias notificadas por la consumidora fueron solventadas el mismo día.

Confirma la contratación inicial, con un compromiso de permanencia de 12 meses en la tarifa, enviado y firmado por la consumidora.

Dicho contrato fue cancelado el 5 de junio de 2024 con anterioridad al cumplimiento de los 12 meses de permanencia. Por lo que los cargos por penalización son correctos.

Así se solicita en reconvención expresa el pago de la deuda pendiente de 182,54 euros, por la factura emitida el 8 de junio de 2024.

El 11 de noviembre, la operadora reclamada, aporta escrito de comparecencia a la audiencia, sin añadir nada nuevo a lo explicado en su escrito de alegaciones. Reiterando la solicitud de reconvención expresa del importe adeudado.

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, se comprueba que el contrato celebrado debe darse por válido. Y vinculante para las partes, con un compromiso de permanencia de 12 meses. Tanto, la consumidora como la operadora así lo confirman en sus testimonios.

La cuestión es dilucidar si llegaron esas incidencias a ser suficientes como para colmar la paciencia de un cliente para darse de baja. Todo ello siendo conocedor de que se podría aplicar una penalización.

En la conversación de whatsapp, cuya transcripción adjunta la consumidora, el asistente virtual de whatsapp de Vodafone TOBI, al ser preguntado por el número de incidencias en los últimos 2 meses responde lo siguiente:

[24/6/24, 16:45:23] TOBi Vodafone: Así es, en varias de ellas se verifica que fueron masivas, y en otra que no estaban bien conectados los equipos. A lo que refiere la respuesta anterior es a que el área de soporte técnico no evidencia que quedo sin servicios por fallo de VF.

Obviamente, no contesta a lo que se pregunta, el número de incidencias, pero si confirma que las hubo y varias de ellas “masivas”. Si a eso le juntamos el testimonio del instalador que cambió el router... Éste se refiere a una cobertura de “Fibra HFC”, y a la escasa calidad de ese tipo de conexión.

¿Pero que es la fibra HFC? Pues, se basa en la conexión de TV por cable utilizada en EEUU. Aunque mejorada. Las siglas significan Hybrid Coaxial Fiber. Dicha tecnología, algo obsoleta, ya que la fibra óptica llega hasta un nodo de una zona, y del nodo a los hogares se reparte a través de un cable híbrido coaxial y óptico.

Es mucho mas sensible a los cambios meteorológicos, y se ve afectada por las interferencias electromagnéticas, y tiene menor ancho de banda que la fibra óptica pura.

La cual, con el sistema FTTH, el cual se refiere a Fiber To The Home. Es decir, el cable de fibra óptica llega hasta entrar en el hogar y se conecta al router. Por lo que no hay nodos intermedios, y la estabilidad y la calidad es la misma que sale del servidor. En cuanto a velocidad, al funcionar con impulsos de luz, 1Gps, es lo máximo que se comercializa, aunque ya hay pruebas para llegar a los 5 Gps.

Por tanto, seguro que la consumidora, no debe ser conocedora de dichos conceptos apuntados por el técnico. Pero sumado a lo siguiente puede explicar la razón de los cortes y problemas que originan la reclamación de la consumidora.

Así, la Sra. XXXXX, es cliente “ONO-Vodafone” ya que indica la operadora que el pago debe ser realizado con identificación, núm. de cliente Vodafone ONO:... ONO, compañía que fue la primera que llevó internet de alta velocidad a Baleares, fue adquirida por Vodafone, lo que lleva a pensar que todavía se usa su red en algunas zonas, red que es HFC.

La consumidora, contrató fibra a 600Mbps, y le tuvieron que cambiar el router por uno adecuado a la red HFC, para intentar conseguir estabilidad en la conexión, según lo que le contó el técnico, a cambio de reducir velocidad. Pero el problema no se solucionó.

2a. Cabe decir, que sería aclaratorio que la operadora, proporcionara la información exacta de las incidencias, como hacen otras empresas adheridas al sistema arbitral. Pero, para Vodafone, parece que fueron puntuales y “se solucionaron el mismo día”. A falta de otra información por parte de la empresa, y tirando del hilo con detalles apuntados por la consumidora, juntando las piezas del puzzle, se llega a la conclusión, de que si que se pudieron colmar los límites de la paciencia de la consumidora. Todo ello por un servicio sin la calidad prometida y con los fallos explicados.

Por lo que es lícito y legítimo que la Sra. XXXXX, al entender como un claro incumplimiento de contrato por la operadora, al prestar un servicio deficiente, se diera de baja unilateralmente.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

SE ESESTIMA LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por lo indicado en las conclusiones de este laudo, resolviendo y ordenando la anulación del cargo de compromiso de permanencia o por "Instalación de fibra" de 113,63 euros. Por lo que se ordena se emita una nueva factura anulando dicho importe, y cobrando únicamente la cuota mensual correspondiente de 68,91 euros, tal como reclama la consumidora.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 9 de enero de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell